

Wie-doet-wat-WIJZER

Een ingang tot de Leidraad Veilige zorgrelatie en voor het maken of checken van afspraken in de organisatie

Wie kan wat doen voor een veilige zorgrelatie?



Manager en coach



Bestuurder met beleidsmaker



HR functionaris



Cliëntenraad en OR



Professional en vrijwilliger



Opleider en trainer

Vanuit deze Wijzer kun je doorklikken naar relevante aanbevelingen en tips in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

De Wie-doet-wat-Wijzer verheldert wat iedereen kan doen:

Om te voorkómen dat een *professional of vrijwilliger* (ongewild) grensoverschrijdend gedrag of mishandeling pleegt jegens een cliënt.

Om te zorgen dat iedereen weet wat te doen als dat zich toch voordoet.

Wie kan wat doen voor een veilige zorgrelatie?



Manager en coach

- ✓ Een veilig werk- en leerklimaat creëren
- ✓ Inzicht krijgen in risicofactoren van medewerkers en team
- ✓ Afspreken wie aanspreekpunt is
- ✓ Medewerkers en zichzelf goed toerusten
- ✓ Afspraken maken met de politie (wijkagent)
- ✓ Actie ondernemen bij een signaal volgens stappenplan

KIJK HOE



Bestuurder met beleidsmaker

- ✓ Gáán en stáán voor de veilige zorgrelatie
- ✓ Beleid maken, in afstemming met cliënten(raad) en medewerkers (OR), m.b.v. de Leidraad Veilige zorgrelatie
- ✓ Opstellen van een procedure (stappenplan) voor het omgaan met signalen (verplicht op basis van de Wkkgz)
- ✓ Bij signalen zorgen voor zorgvuldige communicatie
- ✓ Waar relevant melden bij de IGJ

KIJK HOE



HR functionaris

- ✓ Uitvoeren van zorgvuldig personeelsbeleid:
 - ✓ referenties opvragen
 - ✓ raadplegen van Waarschuwingsregister
 - ✓ raadplegen van BIG-register
 - ✓ het vragen van een VOG
 - ✓ personeelsdossiers goed opbouwen
- ✓ Tijdens sollicitatie en periodiek bespreken van gewenst en ongewenst gedrag

KIJK HOE



Cliëntenraad en OR

- ✓ Aandacht vragen voor het onderwerp in de organisatie en meedenken met beleid
- ✓ Stimuleren dat geleerd wordt van ervaringen
- ✓ Aandacht vragen voor het versterken van de positie van cliënten en de bescherming van medewerkers

KIJK HOE



Professional en vrijwilliger

- ✓ De eigen deskundigheid vergroten
- ✓ Tijdig aan de bel trekken en mede zorgen voor een veilig werk- en leerklimaat
- ✓ De weerbaarheid van cliënten vergroten
- ✓ Actie ondernemen bij signalen volgens stappenplan

KIJK HOE



Opleider en trainer

- ... en iedereen die wil leren en zich verbeteren
- ✓ Werken aan bewustwording en preventie
- ✓ Werken aan 'wat te doen bij signalen' volgens stappenplan
- ✓ Verbinding maken met bestaande trainingen en opleiding

KIJK HOE

Wat kun je met de Wie-doe-wat-WIJZER? Reacties uit de praktijk

De Wijzer maakt de samenhang tussen de onderdelen helder. Als er reeds beleid is, zie je wat niet is geborgd.

De Wijzer vat ieders verantwoordelijkheid mooi samen. En helpt met concrete acties de vertaalslag naar de praktijk te maken. Daarbij is het kunnen doorklikken naar de Leidraad heel handig.



Manager en coach

De Wijzer laat expliciet de rol van bestuurder zien. Om te stáán voor een Veilige zorgrelatie én om te zorgen voor beleid. Zodat ook alle anderen hun rol kunnen nemen.

De Leidraad bevat veel informatie. De Wijzer helpt om de juiste informatie te vinden. Daarmee is de Wijzer een mooie kapstok om beleid op of bij te stellen.



Bestuurder met beleidsmaker

De Wijzer geeft snel een overzicht van wat allemaal geregeld moet zijn in de organisatie. Ook op HR gebied. Of als zich calamiteiten voordoen.

De Wijzer maakt zichtbaar wat we van iedereen mogen verwachten. Wat ze daarvoor nodig hebben. En wat ons te doen staat.



HR functionaris

Vaak wordt de Leidraad pas gebruikt als het al te laat is. Er is vaak geen kennis over voorkómen van en omgaan met dergelijke situaties. De Wijzer, met de links naar de Leidraad, gaat helpen om die duidelijkheid te geven.

De Wijzer helpt om te zien dat we naar alle rollen moeten blijven kijken. Niet alleen naar de medewerker die over de grens is gegaan.



Cliëntenraad en OR

Je kunt niet van medewerkers verwachten dat ze actie ondernemen als er geen duidelijkheid en veiligheid is om gedrag van collega's aan te kaarten. Dat vraagt om beleid en duidelijke afspraken in de organisatie.

Duidelijk is dat medewerkers een eigen verantwoordelijkheid hebben. Maar ook dat de organisatie randvoorwaarden creëert voor een veilige zorgrelatie.



Professional en vrijwilliger

Via de Wijzer kom je bij waardevolle informatie. In de Leidraad kan ik uren grasduinen om de training completer te maken.

De Wijzer maakt duidelijk dat grensoverschrijdend gedrag in de professionele zorgrelatie, naast de Meldcode, een eigen aanpak vraagt van de organisatie. En dat ieder daarin wat te doen en leren heeft.



Opleider en trainer

BESTUURDER MET BELEIDSMAKER

Meer weten over een actie? De paginanummers verwijzen naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ Gáán en stáán voor de veilige zorgrelatie

Goede zorg aan cliënten, daar hoort bij het voorkómen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling. Het is ook goed werkgeverschap om medewerkers en vrijwilligers te beschermen voor situaties waarin zij niet weten wat te doen bij signalen, ongewild grensoverschrijdend gedrag of mishandeling plegen (uit machteloosheid, handelingsverlegenheid of overvraagd zijn) of wanneer zij als (potentiële) dader aangewezen worden. Daarom is beleid in de organisatie(eenheid) nodig. Uiteraard kan het niet alleen bij het maken van beleid blijven, maar het is wel een eerste cruciale stap. Deze Wie-doet-wat-Wijzer kan daarbij helpen, als ingang tot de Leidraad Veilige zorgrelatie.

Acties

- ✓ Verantwoordelijkheid nemen voor veiligheid als onderdeel van goede zorg (p. 34)
- ✓ Verantwoordelijkheid nemen voor zorgvuldig personeelsbeleid, waaronder aandacht voor het Waarschuwingsregister (zie in deze wijzer het deel 'HR functionaris') (p. 34)
- ✓ Verantwoordelijkheid nemen voor het beschermen van medewerkers en vrijwilligers (p. 34)
- ✓ Verantwoordelijkheid nemen voor het opstellen van beleid en het creëren van ruimte voor het opvolgen ervan (p. 35, 201)
- ✓ Aangeven wat wel en niet wordt getolereerd bijvoorbeeld met een gedragscode (p. 101)

✓ Beleid maken, in afstemming met cliënten(raad) en medewerkers (OR) m.b.v. de Leidraad Veilige zorgrelatie

De aanbevelingen uit de Leidraad zijn primair bedoeld voor het opstellen van visie en beleid in de zorgorganisatie. Het is de verantwoordelijkheid van de bestuurder dat dit beleid er komt. Beleidsmakers nemen dat op zich.

Acties

- ✓ Visie en beleid ontwikkelen en concretiseren in een Plan van aanpak voor implementatie (p. 38, 39, 211 t/m 217).
- ✓ Borgen van medezeggenschap van cliënten(raad), medewerkers (OR) en vrijwilligers bij het tot stand komen van beleid en afspraken (p. 203)
- ✓ De aanbevelingen van de Leidraad zoveel mogelijk laten aansluiten bij bestaand beleid, bijvoorbeeld de Meldcode (p. 40, 203, 205)

BESTUURDER MET BELEIDSMAKER (VERVOLG)

✓ Opstellen van een procedure (stappenplan) voor het omgaan met signalen (Wkkgz)

De Wkkgz vraagt om het opstellen van een interne procedure voor het melden van signalen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door professionals jegens cliënten ('geweld in de zorgrelatie'). In de Leidraad heet dat een 'Stappenplan voor interventie'. Het hebben ervan is een wettelijke plicht. Iedereen moet weten hoe te handelen bij signalen. Een stroomschema 'wat te doen bij signalen?' helpt daarbij.

Acties

- ✓ Opstellen van een interne procedure: Stappenplan voor interventie (p. 35, 38, 39, 107, 211 t/m 217)
- ✓ Duidelijkheid verschaffen over verantwoordelijkheden (p. 213)
- ✓ Stroomschema maken 'Wat te doen bij signalen?' (p. 219)

✓ Bij signalen zorgen voor zorgvuldige communicatie

Zorgvuldige communicatie over (veronderstelde) situaties van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling is erg belangrijk, zowel voor de betrokken cliënt als (vermeende) pleger en de organisatie in het algemeen.

Acties

- ✓ Ervoor zorgen dat niet bij voorbaat aan 'naming and shaming' wordt gedaan (iemand al veroordeeld is door geruchten), er aandacht is voor privacy van iedereen en het beroepsgeheim (p. 126, 197).

✓ Waar relevant melden bij de IGJ

De bestuurder moet drie situaties onverwijld melden aan de IGJ: geweld in de zorgrelatie, een calamiteit, en een ontslag wegens disfunctioneren. Voor het melden en eventueel onderzoeken óf sprake is van een van deze situaties, gelden strikte termijnen.

Acties

- ✓ Een situatie van geweld in de zorgrelatie, calamiteit of ontslag wegens disfunctioneren onverwijld melden bij de IGJ; zo nodig eerst onderzoeken óf sprake is van een situatie die gemeld moet worden, met inachtneming van de termijnen van IGJ (p. 168 t/m 175)
- ✓ Onderzoek (laten) doen naar een situatie van geweld in de zorgrelatie of een calamiteit en rapporteren aan de IGJ aan de hand van de relevante IGJ-Richtlijn voor rapportage. (Een situatie van ontslag wegens disfunctioneren onderzoekt de IGJ zelf.) (p. 172, 173)

MANAGER EN COACH

Meer weten over een actie? De paginanummers verwijzen naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ Een veilig werk- én leerklimaat creëren

Managers en coaches spelen een cruciale rol voor het realiseren van een veilige zorgrelatie. Zij kunnen een veilig werk- én leerklimaat creëren. Dat is nodig om een gesprek over grensoverschrijdend gedrag en mishandeling te voeren. Het gaat namelijk over (ongewenst) gedrag van jezelf en collega's. Daarnaast hebben managers een rol in het kader van zorgvuldig personeelsbeleid. Acties daarvoor staan bij de HR functionaris.

Acties

- ✓ Een veilig klimaat creëren en werken aan teamkwaliteit (p. 33, 99, 100)
- ✓ Ruimte maken voor dialoog en reflectie (p. 66, 99 en zie de pagina 'Opleider en trainer' uit deze Wijzer voor onderwerpen om te bespreken in het team)
- ✓ Een lerende cultuur creëren voor permanent kwaliteitsbewustzijn (p. 103)

✓ Inzicht krijgen in risicofactoren van medewerkers en team

Factoren die ertoe kunnen leiden dat een medewerker (bewust en onbewust) tot dader wordt, zijn bekend. Evenals factoren uit de omgeving. Door die te kennen, te signaleren en er actie op te ondernemen kun je grensoverschrijdend gedrag en mishandeling voorkomen.

Acties

- ✓ Inzicht krijgen in risicofactoren in de organisatie(-eenheid) (p. 63, 66 t/m 68)
- ✓ Inzicht krijgen in risico's m.b.t. randvoorwaarden waarbinnen wordt gewerkt (p. 63)
- ✓ Inzicht hebben in risico's van niet-professioneel en ondeskundig zijn (p. 64)
- ✓ Inzicht hebben in risico's van een onveilig klimaat voor medewerkers en vrijwilligers (p. 65)
- ✓ Inzicht hebben in risico's van onvoldoende leervermogen (p. 65)

✓ Afspreken wie aanspreekpunt is

Iedereen moet weten met wie ze signalen kunnen bespreken. Om te kunnen vertellen wat het vermoeden is en dat te verhelderen. Bij wie kun je dan terecht? Bijvoorbeeld een aandachtsvelder, aandachtsfunctionaris, meldteam, vertrouwenspersoon of leidinggevende?

Acties

- ✓ Aanspreekpunt voor cliënten en medewerkers afspreken en communiceren (p. 77 t/m 81)

MANAGER EN COACH (VERVOLG)

✓ Medewerkers en zichzelf goed toerusten

Medewerkers die deskundig zijn voelen zich minder snel machteloos, kunnen signaleren en ongewenste situaties voorkómen. Iemand die een sturende en coachende rol heeft, moet zelf ook goed zijn toegerust. Bijvoorbeeld om het onderwerp binnen teams bespreekbaar te maken en zelf het goede voorbeeld te geven.

Acties

- ✓ Opleiding, training (laten) verzorgen voor het bevorderen van professionaliteit en deskundigheid van medewerkers en vrijwilligers / maatjes (zie hierna bij 'Opleiders en trainers' voor onderwerpen voor deskundigheidsbevordering van medewerkers) (p. 33, 37, 82)
- ✓ Bevorderen van de eigen deskundigheid van leidinggevende en coach zelf (p. 83)

✓ Afspraken maken met de politie (wijkagent)

Grensoverschrijdend gedrag kán strafbaar zijn. Daarom moeten er afspraken met de politie zijn. Bijvoorbeeld om te voorkomen dat politieonderzoek wordt doorkruist en strafrechtelijk optreden niet meer mogelijk is.

Acties

- ✓ De politie / wijkagent kennen en er afspraken mee maken (p. 176)
- ✓ Specifieke contactpersoon in de organisatie aanwijzen voor overleg met de politie (p. 78)

✓ Actie ondernemen bij een signaal volgens stappenplan

Leidinggevenden moeten actie ondernemen bij signalen volgens het stappenplan (procedure) van de organisatie. Als dat er (nog) niet is, kunnen de stappen uit de Leidraad informatief zijn (zie onderdeel: Interventie). Belangrijk is dat zij of hij weet wat te doen. Dat helpt cliënten én medewerkers.

Acties

- ✓ (Zorgen voor) een gesprek met de cliënt bij een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag (p. 142 t/m 149)
- ✓ (Zorgen voor) een gesprek met iemand over wie een vermoeden is geuit én beoordelen van het gedrag (p. 153 t/m 163)
- ✓ Acties bepalen voor het stoppen van grensoverschrijdend gedrag / mishandeling (p. 167)
- ✓ Extern melden bij de IGJ (zo nodig) (p. 168 t/m 175)
- ✓ Melden of aangifte bij de politie doen (zo nodig) (p. 176 t/m 179)
- ✓ Sancties/ maatregelen opleggen aan plegger (zo nodig) (p. 180, 181)
- ✓ Opvang en (na)zorg regelen voor cliënt en familie (p. 186 t/m 188)
- ✓ Opvang en (na)zorg regelen voor de organisatie-eenheid (p. 189, 190)
- ✓ Opvang en (na)zorg regelen voor betrokken medewerkers / plegger / degene die onterecht als plegger is aangewezen (p. 191 t/m 194)
- ✓ Evalueren en leren van de situatie (p. 195, 196)
- ✓ Zorgen voor zorgvuldige communicatie zoals 'naming and shaming' voorkomen (p. 197)

HR FUNCTIONARIS

Meer weten over een actie? De paginanummers verwijzen naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ Uitvoeren van zorgvuldig personeelsbeleid

HR medewerkers zijn samen met managers en/of verantwoordelijke teamleden verantwoordelijk voor sollicitatiegesprekken en gesprekken die gaan over leren en functioneren. Over wie daarbij wat doet, maken organisaties eigen afspraken. Om risico's voor cliënten te minimaliseren is inzicht nodig in de persoon van de (nieuwe) medewerker en vrijwilliger. Deze kan een bron van risico zijn om (ongewild) pleger te worden. Daarom is aandacht voor grensoverschrijdend gedrag en mishandeling nodig in: aanname-, personeels- en vrijwilligersbeleid.

Acties

- ✓ Vergewissen van geschiktheid (p. 88, 91 t/m 94)
- ✓ Verklaring omtrent Gedrag vragen (p. 90, 97)
- ✓ Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn en BIG-register raadplegen (p. 92, 94, 95)
- ✓ Referenties opvragen (p. 95 t/m 97)
- ✓ Goed personeelsdossier opbouwen (p. 88)

✓ Tijdens sollicitatie en periodiek bespreken van gewenst en ongewenst gedrag

Het goede gesprek voeren over gewenste houding en gedrag is zinvol als preventie voor grensoverschrijdend gedrag en mishandeling. Medewerkers en vrijwilligers weten dan wat wel en niet van hen wordt verwacht en waar de grens ligt.

Acties

- ✓ Het goede gesprek voeren over gewenste houding en gedrag én de gedragscode (p. 101)

CLIËNTENRAAD EN ONDERNEMINGSRAAD

Meer weten over een actie? De paginanummers verwijzen naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ Aandacht vragen voor het onderwerp in de organisatie en meedenken met beleid

Het gaat over veiligheid in de professionele zorgrelatie, de kern van goede zorg. Dát er beleid is over bewustwording en preventie en dat ieder weet wat te doen als grensoverschrijdend gedrag door medewerkers of vrijwilligers toch vóór komt, is in het belang van cliënten én medewerkers.

Acties

- ✓ Bijdragen aan het maken van visie en beleid op dit terrein (p. 202)
- ✓ Bijeenkomsten organiseren waarin het onderwerp grensoverschrijdend gedrag op een laagdrempelige, herkenbare manier kan worden besproken (p. 74)

✓ Stimuleren dat geleerd wordt van ervaringen

Ervaringen van (ex-)cliënten of naasten kunnen ingezet worden om weerbaarheid van cliënten en deskundigheid van (zorg)-medewerkers, vrijwilligers te vergroten. Wat hebben zij meegemaakt en hoe hebben zij dat aangekaart? Welke tips hebben zij? Van cliënten en naasten is veel te leren en hun ervaringskennis geeft het leren meer diepgang. Ook medewerkers kunnen van elkaar leren.

Acties

- ✓ Eraan bijdragen dat ervaringskennis van (ex-)cliënten en hun familie wordt ingezet (p. 73)

- ✓ Eraan bijdragen dat medewerkers onderling leren en dat in teams van elkaar wordt geleerd (p. 82)
- ✓ Bijdragen aan een lerende cultuur en structuur (p. 103, 104)

✓ Aandacht vragen voor het versterken van de positie van cliënten en de bescherming van medewerkers

Cliënten die weerbaar zijn, worden minder vaak slachtoffer. Maar ook medewerkers hebben bescherming nodig. Van belang is om te voorkómen dat zij in situaties terecht komen waarin ze niet weten wat te doen bij signalen of in situaties komen waarin ze (bewust of onbewust) pleger worden. En belangrijk is een zorgvuldige omgang voor die situaties waarin zij als (potentiële) dader aangewezen zijn.

Acties

- ✓ Bijdragen aan het weerbaarder maken van cliënten (p. 69 t/m 75)
- ✓ Bijdragen aan het bevorderen van deskundigheid van medewerkers en vrijwilligers en een veilig klimaat (p. 82 t/m 87)
- ✓ Verstrekken van adequate en zinvolle informatie (p. 70), bijvoorbeeld over de gedragscode, de interne procedure (stappenplan), wie aanspreekpunt is (p. 77), veilig melden (p. 134, 137, 138), voorlopige zwijgplicht (p. 135), ondersteuning door een vertrouwenspersoon voor de client (p. 143) en voor de (vermoedelijke) pleger (p. 154). Informatie geven dat ook een cliënt(vertegenwoordiger) of mantelzorger signalen kan bespreken en melden (p. 132)

PROFESSIONAL EN VRIJWILLIGER

Meer weten over een actie? De paginanummers verwijzen naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ De eigen deskundigheid vergroten

Grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door professionals en vrijwilligers jegens cliënten komt voor, bedoeld en onbedoeld. Deskundigheid helpt om dit te voorkomen.

Acties

- ✓ Leren kennen van de betekenis van de belangrijkste begrippen (p. 15 t/m 23), voorbeelden en dilemma's (p. 10 t/m 14) en effecten van machtsongelijkheid (p. 15, 16, 49, 63)
- ✓ Weten dát grensoverschrijdend gedrag en mishandeling echt overal kan vóórkomen, ook in de eigen organisatie (p. 55 t/m 57)
- ✓ Weten wat te doen bij signalen volgens stappenplan (zie het laatste onderdeel op deze pagina)

✓ Tijdig aan de bel trekken en mede zorgen voor een veilig werk- en leerklimaat

Soms voelen (zorg)medewerkers en vrijwilligers zich overvraagd of machteloos. Dat zijn situaties waarin grensoverschrijdend gedrag of mishandeling kan vóórkomen. Daarom is het belangrijk daarover te spreken; dat vraagt een veilige omgeving. En om 'op elkaar te passen' en te zien als de zorg iemand even te veel wordt.

Acties

- ✓ Weten wat ontspoorde zorg is (p. 21)
- ✓ Bijdragen aan een veilige omgeving (p. 99, 102)

✓ De weerbaarheid van cliënten vergroten (waar mogelijk)

Cliënten die weerbaar zijn worden minder vaak slachtoffer.

Acties

- ✓ Cliënten weerbaar maken door professioneel gedrag van medewerkers (p. 69, 72)
- ✓ Cliënten weerbaar maken door het verstrekken van informatie (p. 70, 73)

✓ Actie ondernemen bij signalen volgens stappenplan

Actie ondernemen is nog niet zo gemakkelijk, omdat het gaat om een collega waarmee je misschien dagelijks samenwerkt of waarvan je je afhankelijk voelt.

Acties

- ✓ Herkennen van signalen (p. 110 t/m 116)
- ✓ Feiten rapporteren in cliëntdossier (p. 114)
- ✓ De pleger direct aanspreken (indien mogelijk) (p. 118 t/m 120)
- ✓ Een vermoeden of signaal bespreken met een specifieke functionaris/aanspreekpunt of meteen een interne melding doen; met aandacht voor het risico van 'naming and shaming', privacy, beroepsgeheim, voorlopige zwijgplicht (p. 124 t/m 139)

OPLEIDER EN TRAINER ÉN IEDEREEN DIE DE DESKUNDIGHEID WIL VERGROTEN

Meer weten over een actie? De paginanummers verwijzen naar informatie daarover in de Leidraad Veilige zorgrelatie.

✓ Werken aan bewustwording en preventie

Iedereen heeft zelf een verantwoordelijkheid om zich goed toe te rusten. Opleiders en trainers kunnen daarbij helpen. Deskundigheid vergroten kan door te werken aan bewustwording. Zodat iedereen in de organisatie weet wat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door medewerkers is en dat dit kán vóórkomen.

Acties

- ✓ Leren over de betekenis van de belangrijkste begrippen (p. 15 t/m 23)
- ✓ Leren van voorbeelden en dilemma's (p. 10 t/m 14)
- ✓ Leren over de effecten van machtsongelijkheid (p. 15, 16, 49, 63) en weerbaarheid van cliënten vergroten (p. 69 t/m 76)
- ✓ Leren dát grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door medewerkers en vrijwilligers jegens cliënten toch echt overal kan vóórkomen, ook in de eigen organisatie (p. 55 t/m 57)
- ✓ Leren dat iedere cliënt recht heeft op een veilige zorgrelatie en het ieders verantwoordelijkheid is dat te realiseren (p. 58, 59)
- ✓ Gebruiken van ervaringskennis van cliënten en familie (p. 71, 73)
- ✓ Extra leerpunten voor de manager en coach zijn: creëren van een veilig klimaat (p. 100, 101), risicofactoren (her)kennen (p. 63, 66 t/m 68), weten wie aanspreekpunt kan zijn (p. 77 t/m 81), hoe zich te vergewissen van geschiktheid (p. 88, 91 t/m 94) en goede gesprekken voeren over (on)gewenst gedrag (p. 101)

✓ Weten 'wat te doen bij signalen' volgens stappenplan

Deskundig omgaan met signalen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door medewerkers en vrijwilligers kun je leren. Dat moet iedereen kunnen, volgens stappenplan. Bij voorkeur dat van de organisatie. Is dat er (nog) niet, dan zijn de 6 stappen voor interventie (zie deel 2 van de Leidraad) behulpzaam.

Acties

- ✓ Leren over wat te doen bij signalen (p. 107, 117, 219)
- ✓ Leren aan de manager en coach hoe actie te ondernemen bij signalen (en zie pagina 'Manager en coach' van deze Wijzer)

✓ Verbinding maken met bestaande trainingen en opleiding

Het is niet altijd nodig iets nieuws te ontwikkelen. Het onderwerp kan ook 'ingeplugd' worden in bestaande scholing, training, coaching of eLearning, zoals voor de Meldcode.

Acties

- ✓ Weten aan welke bestaande trainingen en scholing het onderwerp 'bewustwording, preventie en interventie t.a.v. grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door medewerkers' te koppelen is, zoals de Meldcode (p. 37, 40)

OVER DE WIE-DOET-WAT-WIJZER

Doel van de Wijzer

De Wijzer geeft toegang tot de informatie die in de Leidraad Veilige zorgrelatie staat. Een veilige zorgrelatie gaat over het voorkómen van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door een professional of vrijwilliger jegens een client én wat te doen als het toch vóórkomt.

De Wie-doet-wat-Wijzer verheldert welke functionarissen welke rol hebben om te werken aan een veilige zorgrelatie en vat de acties per functionaris samen. Vanuit die acties kun je doorklikken naar relevante informatie in de Leidraad, om daar meer over te weten voor het maken van beleid en afspraken in de zorgorganisatie.

De Leidraad Veilige zorgrelatie

De Leidraad Veilige zorgrelatie biedt handvatten voor beleid om te werken aan bewustwording, preventie en interventie voor een veilige zorgrelatie. De Leidraad is o.a. te vinden op de website www.veiligezorgrelatie.nl

De Leidraad is op deze site beschikbaar in drie versies:

- ✓ Een *A4* met een kort en krachtig overzicht van de aanbevelingen
- ✓ Een *compacte versie* voor besluitvorming in de organisatie, daarin staat wat erbij komt kijken als de organisatie met de Leidraad aan de slag wil gaan
- ✓ Een *uitgewerkte versie* van de Leidraad met toelichting op de aanbevelingen en tips, een versie voor wie echt aan de slag gaat met het maken van beleid en afspraken in de organisatie.

Waarom deze Wie-doet-wat-Wijzer

De uitgewerkte versie van de Leidraad omvat veel waardevolle en relevante informatie, en is daarmee een omvangrijk document. Deze Wijzer is gemaakt om de informatie uit die Leidraad (nog) beter te kunnen vinden en benutten. Uit een test met de Wijzer is gebleken dat deze inderdaad een nieuwe en bruikbare ingang biedt tot de informatie die in de uitgewerkte Leidraad staat.

Relatie met de Meldcode huiselijk geweld

De Leidraad Veilige zorgrelatie sluit aan bij de Meldcode huiselijk geweld. De Meldcode gaat over grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door *naasten* jegens een cliënt. De verantwoordelijkheid van de organisatie is bij grensoverschrijdend gedrag van een *professional of vrijwilliger* van de organisatie meeromvattend dan bij de Meldcode. De pleger bij een Veilige zorgrelatie is immers iemand uit de kring van de zorgorganisatie voor wie de zorgorganisatie een bepaalde verantwoordelijkheid heeft. Ook de rol van de professional is anders, omdat het om collega's gaat.

Verantwoordelijken voor de Wie-doet-wat-Wijzer

- ✓ De Wijzer is gemaakt in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- ✓ De makers zijn Antoinette Bolscher, Antoinette Bolscher Consultancy en Marie-Josée Smits, ZorgEssentie.
- ✓ Bewerking, vormgeving en realisatie door Pim Verheyke, Structify.